



भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 158]

नई दिल्ली शुक्रवार, मई 24, 2013/ज्येष्ठ 3, 1935

No. 158]

NEW DELHI, FRIDAY, MAY 24, 2013/JYAISTHA 3, 1935

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 24 मई, 2013

सं. 311-23/2013-क्यूओएस.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24वां) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (v) और उप-धारा (1) खण्ड (ग) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्राधिकरण को प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 (2010 का 6) में संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, नामतः :-

दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (बारहवां संशोधन) विनियम, 2012 (2013 का 6)

- (1) इन विनियमों को दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (बारहवां संशोधन) विनियम, 2013 कहा जाएगा ।
(2)(क) जैसा कि खंड (ख) में अन्यथा उपबंधित है, ये विनियम, इनके राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से लागू होंगे ।
(ख)इन विनियमों के विनियम 19 का उप-विनियम (11) का खंड (ख), राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से 30 दिन के उपरांत लागू होगा ।
- मूल विनियमों के विनियम 13 के उप-विनियम (2) के खंड (ड.) के पश्चात् निम्नलिखित खंड को अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः :-
“(ड.क) ” विनियम 18 के उप-विनियम (3) के तहत उपभोक्ता को काली सूची में डालने की तिथि;”

3. मूल विनियमों के विनियम 18 के लिए निम्नलिखित विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः :-

“18. **टेलीमार्केटर को काली सूची में डालना**— (1) राष्ट्रीय टेलीमार्केटर रजिस्टर में अन्य बातों के साथ-साथ टेलीमार्केटर तथा उपभोक्ताओं की काली सूची शामिल होगी।

(2) निम्नलिखित के किए जाने पर टेलीमार्केटर का नाम तथा पता काली सूची में डाला जाएगा,

(क) आरंभन एक्सेस प्रदाता के साथ हुए करार में यथा-सहमत अतिरिक्त धरोहर राशि उपलब्ध कराने में असफल रहना ;
अथवा

(ख) किसी भी सेवा प्रदाता की ओर से एक कैलेंडर वर्ष में ऐसे टेलीमार्केटर पर अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने के लिए छठे नोटिस को दिए जाने पर ।

व्याख्या : छठे नोटिस का निर्धारण करने के प्रयोजनार्थ, यह स्पष्ट किया जाता है कि किसी भी सेवा प्रदाता द्वारा ऐसे टेलीमार्केटर को दिए गए नोटिसों को संचयी रूप से गिना जाएगा।

(3) उपभोक्ता का नाम व पता विनियम 19 के उप-विनियम (11) में यथा-विनिर्दिष्ट विधि के अनुसार उपभोक्ता काली सूची में दर्ज किया जाएगा।

(4) उप-विनियम (2) के तहत काली सूची में डाले गए टेलीमार्केटर का नाम व पता तथा उप-विनियम (3) के तहत काली सूची में डाले गए उपभोक्ता का नाम व पते को संबंधित रजिस्ट्रों में प्रविष्टि की तिथि से दो वर्ष पूर्ण होने से पूर्व हटाया नहीं जाएगा।

(5) राष्ट्रीय टेलीमार्केटर रजिस्टर का अनुरक्षण कर रही एजेंसी उप-विनियम (2) या उप-विनियम (3) के तहत टेलीमार्केटर अथवा उपभोक्ता का नाम व पते की प्रविष्टि किए जाने पर तुरंत ऐसे टेलीमार्केटरों अथवा उपभोक्ताओं के नाम व पते सभी एक्सेस प्रदाताओं को संप्रेषित करेगी ।

(6) उप-विनियम (5) के तहत जानकारी प्राप्त होने पर, प्रत्येक एक्सेस प्रदाता द्वारा, उपभोक्ता या टेलीमार्केटर, जैसा भी मामला हो, को उपलब्ध कराये गए सभी दूरसंचार संसाधनों को 24 घंटे के अंदर काट दिया जाएगा।

(7) कोई भी एक्सेस प्रदाता, ऐसे किसी टेलीमार्केटर या उपभोक्ता को कोई दूरसंचार संसाधन उपलब्ध नहीं करायेगा, जिसका नाम काली सूची में मौजूद हो ।”

4. मूल विनियमों के विनियम 19 में उप-विनियम (11) के लिए, निम्नलिखित उप-विनियम को प्रतिस्थापित किया जाएगा, नामतः :-

“(11) यदि उप-विनियम (8) के अंतर्गत जांच के बाद आरंभन एक्सेस प्रदाता को यदि यह पता चलता है कि अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण ऐसे उपभोक्ता द्वारा भेजा गया है, जो कि प्राधिकरण के साथ टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत नहीं है, तो वह.....

(क) उपभोक्ता को प्रदत्त सभी दूरसंचार संसाधनों को काट देगा तथा

(ख) ऐसे उपभोक्ता का नाम व पता विनियम 18 के तहत अनुरक्षित की जा रही काली सूची में डाल देगा :

बशर्ते कि एक उपभोक्ता, जिसके दूरसंचार संसाधन काट दिया गया है, “दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 (2012 का 1)” के तहत आरंभन एक्सेस प्रदाता के पास शिकायत दर्ज कर सकता है ।”

5. मूल विनियमों के विनियम-19 के बाद निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, नामतः :-

“19क. **दूरसंचार संसाधनों के विच्छेदन की जांच करना** ” : शिकायत प्राप्त होने पर अथवा प्राधिकरण यदि ऐसा करना आवश्यक समझे तो, विनियम 19 के उप-विनियम (11) के अंतर्गत एक्सेस प्रदाता द्वारा दूरसंचार संसाधनों को काटे जाने के विवरणों की मांग करेगा और जांच के उपरान्त, कारणों को दर्ज करते हुए प्राधिकरण उपभोक्ता के समस्त दूरसंचार संसाधनों को पुनः चालू करने तथा ऐसे उपभोक्ता के नाम व पते को काली सूची से हटाने के संबंध में एक्सेस प्रदाता को निदेश दे सकता है ।”

राजीव अग्रवाल, सचिव

[विज्ञापन- III/4/असा./142/13]

टिप्पणी 1: मूल विनियमों की अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस के तहत भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 1 दिसंबर 2010 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 2: मूल विनियमों की अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस के तहत संशोधित किया गया तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 14 दिसंबर 2010 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 3: मूल विनियमों की अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया (दूसरा संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 28 दिसंबर 2010 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 4: मूल विनियमों की अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया (तीसरा संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 31 जनवरी 2011 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 5: मूल विनियमों की अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया (चौथा संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 28 फरवरी 2011 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 6: मूल विनियमों की अधिसूचना संख्या 305-17/2010-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया (पांचवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 18 मार्च, 2011 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 7: मूल विनियमों की अधिसूचना संख्या 352-04/2011-सीए (क्यूओएस) पार्ट के तहत पुनः संशोधित किया गया (छठवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 05 सितम्बर, 2011 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 8: मूल विनियमों की अधिसूचना संख्या 352-04/2011-सीए (क्यूओएस) के तहत पुनः संशोधित किया गया (सातवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 25 अक्टूबर, 2011 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 9: मूल विनियमों की अधिसूचना संख्या 352-04/2011-सीए (क्यूओएस) के तहत पुनः संशोधित किया गया (आठवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 01 नवम्बर, 2011 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 10: मूल विनियमों की अधिसूचना संख्या 305-24/2011-क्यूओएस(एसपी) के तहत पुनः संशोधित किए गए (नौवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 14 मई, 2012 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 11: मूल विनियमों की अधिसूचना संख्या 305-24/2011-क्यूओएस(एसपी) के तहत पुनः संशोधित किए गए (दसवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 05 नवंबर, 2012 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 12: मूल विनियमों की अधिसूचना संख्या 305-24/2011-क्यूओएस(एसपी) के तहत पुनः संशोधित किए गए (ग्यारहवां संशोधन) तथा भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 24 मई, 2013 को प्रकाशित किया गया।

टिप्पणी 13: व्याख्यात्मक ज्ञापन में दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (बारहवां संशोधन) विनियम, 2013 (2013 का 6) के उद्देश्यों एवं कारणों की व्याख्या दी गई है।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ने अवांछनीय वाणिज्यिक संप्रेषण (यूसीसी) पर रोक लगाने हेतु एक प्रभावी तंत्र का प्रावधान करने के लिए दिनांक 01 दिसंबर 2010 को दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 (2010 का 6) जारी किया। विनियामक तंत्र को सुदृढ़ करने के साथ ही साथ कार्यान्वयन संबंधी मुद्दों का समाधान करने के लिए इन विनियमों को समय-समय पर संशोधित किया गया है।
2. इन विनियमों के प्रावधानों के अनुसार, एक्सेस प्रदाताओं द्वारा यूसीसी शिकायतों तथा ऐसी शिकायतों पर की गई कार्रवाई को नियमित आधार पर टीसीसीसीपी पोर्टल www.nccptra.gov.in पर अपलोड किया जाना है। टीसीसीसीपी पोर्टल पर उपलब्ध आंकड़ों से यह पाया गया है कि उपभोक्ताओं द्वारा दायर की गई अधिकांश शिकायतें ऐसे उपभोक्ताओं के संबंध में हैं, जो प्राधिकरण के साथ टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत नहीं हैं। इसलिए, मौजूदा विनियामक तंत्र को और अधिक सुदृढ़ करने तथा अपंजीकृत टेलीमार्केटरों द्वारा यूसीसी भेजने की

समस्या का समाधान करने के लिए, भादूविप्रा ने 'दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 की समीक्षा' संबंधी परामर्श पत्र तथा "दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (दसवां संशोधन) विनियम, 2012" का मसौदा 03 अगस्त, 2012 को जारी किया। विभिन्न हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों को भादूविप्रा की वेबसाइट पर अपलोड किया गया। विभिन्न मुद्दों तथा प्रस्तावों पर दिल्ली में 10 अक्टूबर, 2012 को खुला मंच चर्चा आयोजित की गई। परामर्श प्रक्रिया के दौरान हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों पर विचार किया गया तथा भादूविप्रा ने 05 नवम्बर, 2012 को सामान्य उपभोक्ताओं द्वारा अवांछित वाणिज्यिक एसएमएस भेजने जाने की समस्या का समाधान करने के लिए कुछ उपायों को विहित करते हुए दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान (दसवां संशोधन) विनियम, 2012 तथा दूरसंचार प्रशुल्क (चौवनवां संशोधन) आदेश, 2012 को जारी किया।

3. टीसीसीसीपी पोर्टल पर शिकायतों की निगरानी से अब यह पाया गया है कि हाल ही के समय में सामान्य उपभोक्ताओं, जिन्होंने प्राधिकरण के साथ टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकरण नहीं कराया है, के द्वारा यूसीसी भेजने में काफी वृद्धि हुई है। प्राधिकरण के ध्यान में यह भी आया है कि ऐसे अपंजीकृत टेलीमार्केटर जानबूझकर सामान्य उपभोक्ताओं के छद्मवेश में सस्ते विशेष टैरिफ वाउचरों का प्रयोग करते हुए टेलीमार्केटिंग गतिविधियां कर रहे हैं। ऐसे उपभोक्ता इस प्रकार के अधिकारों के बिना पंजीकृत टेलीमार्केटरों द्वारा प्रचारक या अन्य किसी टैरिफ (अथवा जमाओं) के रूप में देय राशि का भुगतान करने से बचते हैं। वे, प्राधिकरण द्वारा टेलीमार्केटरों के पंजीकरण के लिए निर्धारित प्रक्रिया और पंजीकृत टेलीमार्केटिंग करने की कार्यप्रणाली को भी धोखा देते हैं। इस प्रकार के अपंजीकृत टेलीमार्केटर, सामान्य उपभोक्ताओं के रूप में कार्य करते हुए, अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त न करने के लिए एनसीपीआर में पंजीकृत उपभोक्ताओं को भी अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण भेजने में सलिप्त होते हैं। अवांछित वाणिज्यिक संप्रेषण प्राप्त न करने को चुनने वाले उपभोक्ताओं के लिए यह बड़ा क्षोभक और असुविधाकारक है। इन विनियमों के द्वारा इस समस्या का समाधान तलाश किया जा रहा है।
4. इन विनियमों में यह व्यवस्था है कि यदि किसी उपभोक्ता के विरुद्ध यूसीसी भेजने संबंधी कोई वैध शिकायत प्राप्त होती है तो, आरंभन सेवा प्रदाता द्वारा उसे आबंटित सभी दूरसंचार संसाधनों को विच्छेदित कर दिया जाएगा। तथापि, इस प्रकार के उपभोक्ताओं के दूरसंचार संसाधनों को विच्छेदित करने से पहले सेवा प्रदाता द्वारा विनियम 19 के उप-विनियम (8) के अनुसार शिकायत की जांच और विश्लेषण करना होगा।
5. यह भी जानकारी में आया है कि वर्तमान में, ऐसे अपंजीकृत टेलीमार्केटरों के दूरसंचार संसाधनों का विच्छेदन करने के बाद ही वे दूसरा कनेक्शन लेते रहते हैं और टेलीमार्केटिंग गतिविधियां चलाने में लगे रहते हैं। ऐसे टेलीमार्केटरों, जिन्होंने टेलीमार्केटर के रूप में प्राधिकरण के साथ पंजीकरण नहीं कराया है, के द्वारा उत्पन्न इस प्रकार के यूसीसी संकट का समाधान करने के लिए विनियमों में पहली बार, ऐसे उपभोक्ताओं के लिए जिनके दूरसंचार को यूसीसी भेजने के लिए विच्छेदित किया गया था, की अलग काली सूची निर्धारित की गई है। दूरसंचार संसाधनों को एक बार विच्छेदित किए जाने पर इस प्रकार के उपभोक्ता का नाम व पता, उपभोक्ताओं की काली सूची में दर्ज किया जाएगा और इसे राष्ट्रीय दूरसंचार रजिस्टर में दर्ज करने की तिथि के दो वर्ष पूरे होने से पहले हटाया नहीं जाएगा। इसके अलावा, इस प्रकार के रजिस्टर का अनुसंधान करने वाली एजेंसी के द्वारा इस प्रकार काली सूची में डाले गए उपभोक्ता के नाम व पते की जानकारी सभी एक्सेस प्रदाताओं को दी जाएगी। इस प्रकार की सूचना प्राप्त होने पर, समस्त एक्सेस प्रदाताओं द्वारा ऐसे उपभोक्ताओं को उपलब्ध कराए गए दूरसंचार संसाधनों को 24 घंटे के अंदर विच्छेदित कर दिया जाएगा। ऐसे उपभोक्ता, जिसका नाम काली सूची में है, को कोई भी एक्सेस प्रदाता किसी भी प्रकार के दूरसंचार संसाधन उपलब्ध नहीं कराएगा। गलती से विच्छेदित किए जाने के मामले में उपभोक्ता अपने एक्सेस प्रदाता के शिकायत केन्द्र को शिकायत कर सकता है तथा शिकायत निवारण से संतुष्ट न होने पर तत्पश्चात् अपने एक्सेस प्रदाता के अपीलीय प्राधिकारी को शिकायत कर सकता है। प्राधिकरण का मानना है कि इन विनियमों में निर्धारित उपाय, सामान्य उपभोक्ता के रूप में कार्य कर रहे अपंजीकृत टेलीमार्केटरों द्वारा यूसीसी भेजने के संकट का समाधान करने में प्रभावी होंगे। गलत रूप से काली सूची में डालने के मामलों में प्राधिकरण को शिकायत करने के लिए विनियमों में प्रावधान हैं।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA**NOTIFICATION**

New Delhi, the 24th May, 2013

No. 311-23/2013-QoS.—In exercise of powers conferred by Section 36, read with sub-clause (v) of clause (b) and clause (c) of sub-section (1) of section 11, of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations to further amend the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (6 of 2010), namely:—

**THE TELECOM COMMERCIAL COMMUNICATIONS CUSTOMER
PREFERENCE (TWELFTH AMENDMENT) REGULATIONS, 2013
(6 OF 2013)**

1. (1) These regulations may be called the Telecom Commercial Communications Customer Preference (Twelfth Amendment) Regulations, 2013.

(2)(a) Except as otherwise provided in clause (b), these regulations will come into force from the date of their publication in the official Gazette.

(b) clause (b) of sub-regulation (11) of regulation 19 of these regulations shall come into force after 30 days from the date of their publication.

2. In regulation 13 of the principal regulations, in sub-regulation (2), after clause (e), the following clause shall be inserted namely:—

“(ea) the date of blacklisting of the subscriber under sub-regulation (3) of regulation 18;”

3. For regulation 18 of the principal regulations, the following regulation shall be substituted, namely:—

“18. Blacklisting of telemarketer.—(1) The National Telemarketer Register shall, inter alia, include a blacklist of telemarketers and a blacklist of subscribers.

(2) The name and address of a telemarketer shall be entered into the black list upon,—

(a) failure to furnish the additional security amount as agreed to by it in the agreement entered into with the Originating Access Provider; or

(b) upon service of the sixth notice, in a calendar year, by any Access Provider, on such telemarketer for sending unsolicited commercial communication.

Explanation: It is clarified that for the purpose of determining the sixth notice, notices served by any Access Provider on such telemarketer will be cumulatively reckoned.

(3) The name and address of a subscriber shall be entered into the blacklist of subscriber as specified under sub-regulation (11) of regulation 19.

(4) The name and address of a telemarketer entered into the blacklist under sub-regulation (2) and the name and address of subscriber entered into blacklist under sub-regulation (3) shall not be deleted before completion of two years from the date of entry in the respective registers.

(5) The agency maintaining the National Telemarketer Register shall, immediately on entering into the name and address of a telemarketer or subscriber under sub-regulation (2) or sub-regulation (3), communicate the name and address of such telemarketers or subscribers to all the Access Providers.

(6) Every Access Provider shall on receipt of intimation under sub-regulation (5) shall, within twenty four hours, disconnect all the telecom resources provided to the subscriber or the telemarketer as the case may be.

(7) No Access Provider shall provide any telecom resource to a telemarketer or subscriber, whose name appears in the blacklist.

4. In regulation 19 of the principal regulations, for sub-regulation (11), the following sub-regulation shall be substituted, namely:—

“(11) If after investigation under sub-regulation (8), the Originating Access Provider finds that the unsolicited commercial communication has originated from a subscriber who is not registered as a telemarketer with the Authority, it shall—

- (a) disconnect all the telecom resources allotted to subscriber and
- (b) enter the name and address of such subscriber into the blacklist maintained under regulation 18 :

Provided that a subscriber whose telecom resources have been disconnected, may file a complaint with the Originating Access Provider under the provisions of “The Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012 (1 of 2012).”

5. After regulation 19 of the principal regulations, the following regulation shall be inserted, namely:—

“19A. Examination of disconnection of telecom resources.—The Authority may, if it considers expedient so to do or on receipt of complaint, call for the details of the disconnection of the telecom resources made by the Access Provider under sub-regulation (11) of regulation 19 and upon examination, for reasons to be recorded, the Authority may direct the Access Provider to restore all the telecom resources of a subscriber and delete the name and address of such subscriber from the blacklist.”

RAJEEV AGRAWAL, Secy.
[ADVT-III/4/Exty./142/13]

Note 1: The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 vide notification No. 305-17/2010-QoS dated 1st December, 2010.

Note 2: The principal regulations were amended vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 14th December, 2010.

Note 3: The principal regulations were further amended (Second amendment) vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 28th December, 2010.

Note 4: The principal regulations were further amended (Third amendment) vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 31st January, 2011.

Note 5: The principal regulations were further amended (Fourth amendment) vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 28th February, 2011.

Note 6: The principal regulations were further amended (Fifth amendment) vide notification No. 305-17/2010-QoS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 18th March, 2011.

Note 7: The principal regulations were further amended (Sixth amendment) vide notification No. 352-4/2011-CA (QoS) Pt. and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 5th September, 2011.

Note 8: The principal regulations were further amended (Seventh amendment) vide notification No. 352-4/2011-CA (QoS) and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 25th October, 2011.

Note 9: The principal regulations were further amended (Eighth amendment) vide notification No. 352-4/2011-CA (QoS) and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 1st November, 2011.

Note 10: The principal regulations were further amended (Ninth amendment) vide notification No. 305-24/2011-QoS (SP) and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 14th May, 2012.

Note 11: The principal regulations were further amended (Tenth amendment) vide notification No. 305-24/2011-QoS (SP) and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 5th November, 2012.

Note 12: The principal regulations were further amended (Eleventh amendment) vide notification No. 305-24/2011-QoS (SP) and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated 24th May, 2013.

Note 13: The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of Telecom Commercial Communications Customer Preference (Twelfth Amendment) Regulations, 2013 (6 of 2013).

EXPLANATORY MEMORANDUM

1. The Telecom Regulatory Authority of India issued the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulation, 2010 (6 of 2010) dated the 1st December, 2010 to provide an effective mechanism for curbing Unsolicited Commercial Communications (UCC). These regulations have been amended from time to time to tighten the regulatory framework and also for addressing implementation issues.

2. As per the provisions of these regulations, Access Providers are required to upload the UCC complaints and action taken on such complaints on the TCCCP portal www.nccptra.gov.in, on a regular basis. From the data available on the TCCCP portal, it was seen that most of the complaints lodged by consumers are from subscribers who are not registered with the Authority as a telemarketer. Hence, to further tighten the current regulatory framework and to address the menace of UCC from unregistered telemarketers, TRAI issued a Consultation Paper on the “Review of The Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010” and a draft “The Telecom Commercial Communications Customer Preference (Tenth Amendment) Regulations, 2012” on 3rd August, 2012. Comments received from various stakeholders were uploaded on the TRAI website. Open House Discussion on the various issues and proposals was held at Delhi on 10th October, 2012. The comments received from stakeholders during consultation process were considered and TRAI had issued “The Telecom Commercial Communications Customer Preference (Tenth Amendment) Regulations, 2012” and Telecommunication Tariff (Fifty Fourth Amendment) Order, 2012 on 5th November 2012 prescribing certain measures to address the menace of unsolicited commercial SMS from normal subscribers.

3. It is observed now, through monitoring of complaints in the TCCCP portal that UCC by normal subscribers who have not registered with the Authority as a telemarketer, has increased considerably in recent times. The Authority has also observed that such unregistered Telemarketers deliberately masquerade themselves as normal subscribers for indulging in telemarketing activities by using cheap Special Tariff Vouchers. Such subscribers, without any such rights, avoid payment of promotional or any other tariff (or deposits) as may be payable by registered telemarketers. They also circumvent the process laid down by the Authority for registration of telemarketers and the procedures for telemarketing by registered telemarketers. Such unregistered Telemarketers acting in the guise of normal subscribers indulge in sending unsolicited commercial communications to even customers registered in NCPR, for not receiving unsolicited commercial communications. This has been a major irritant and inconvenience to such customers who have preferred not to receive unsolicited commercial communications. These regulations seek to address this menace.

4. The regulations prescribe that in case a valid complaint is received against a subscriber regarding sending of UCC, the originating service provider shall disconnect all the telecom resources allotted to him. However, before disconnecting the telecom resources of such subscribers, the service provider has to investigate and analyse the complaint in accordance with sub-regulation (8) of regulation 19.

5. It is also understood that presently even after disconnection of the telecom resources of such unregistered Telemarketers, they continue to take subsequent connections and tend to continue the telemarketing activities. For addressing the menace of UCC by such telemarketing subscribers who have not registered with the Authority as a telemarketer, the regulations have for the first time prescribed a separate blacklist for subscribers whose telecom resources were disconnected for sending UCC. Once the telecom resources are disconnected, the name and address of such subscriber shall be entered into the blacklist of subscribers and it shall not be deleted before completion of two years from the date of entry in the National Telecom Register. Further, the agency maintaining such register has to communicate the name and address of such blacklisted subscriber to all the access providers. On receipt of such intimation, all Access Providers have to disconnect the telecom resources provided by it to such subscriber within twenty four hours. No Access Provider shall provide any telecom resource such subscriber, whose name appears in the blacklist. The subscriber whose resources have been disconnected may file a complaint to the Complaint Center of his Access Provider, and subsequently to the Appellate Authority of his Access Provider, if the subscriber is not satisfied with the complaint redressal. The Authority feels that the measures prescribed in these regulations will be effective in addressing the menace of UCC by unregistered Telemarketers who act in the guise of a normal subscriber. Provision exists in the regulation for complaining to the Authority, in case of a wrong blacklisting.